Golden Net s.r.o.
Braunerova 563/7
180 00 Praha 8 – Libeň
Tel: 773 774 444

Golden Net - SLA

Service Level Agreement pro služby elektronických komunikací

Service Level Agreement (dále jen SLA) je dohoda mezi Poskytovatelem a Uživatelem, která vymezuje nad rámec Všeobecných podmínek kvalitu a garance dohodnutých služeb (dále jen DS) na základě vybraných parametrů.
Pro služby elektronických komunikací je poskytována dohodnutá garantovaná úroveň kvality služby (dále jen SLA DS) s parametry uvedenými v následujících tabulkách.

1 Parametry SLA pro Služby

Úroveň SLA		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3
Měsíční dostupnost	%	97,0%	99,0%	99,6%	99,9%
Max.délka poruchy	Hodin	24	12	8	4
Odezva	Minut	120	60	60	30
Sankce za nedodržení parametrů		Ne	Ano	Ano	Ano
Cena za SLA (% z měsíční ceny služby)	%	0	10	15	30

2 Sankce za nedodržení kvality

2.1. Dostupnost služby

V případě, že v zúčtovacím období není z viny poskytovatele dodržena měsíční dostupnost služby, náleží účastníkovi smluvní sankce. Smluvní sankce se počítá procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní službu po uplatnění všech slev.

Měsíční dostupnost služby	**Procentní sazba smluvní sankce za nedodržení dostupnosti služby**			
	SLA 0	**SLA 1**	**SLA 2**	**SLA 3**
dostupnost ≥ 99,90 %	dle VOP	0%	0%	0%
99,90 % > dostupnost ≥ 99,60 %				12%
99,60 % > dostupnost ≥ 99,40 %			4%	16%
99,40 % > dostupnost ≥ 99,20 %			8%	20%
99,20 % > dostupnost ≥ 99,00 %			12%	24%
99,00 % > dostupnost ≥ 98,50 %		3%	16%	28%
98,50 % > dostupnost ≥ 98,00 %		6%	20%	32%
98,00 % > dostupnost ≥ 97,50 %		9%	24%	36%
97,50 % > dostupnost ≥ 97,00 %		12%	28%	40%
97,00 % > dostupnost ≥ 96,50 %		15%	32%	44%
96,50 % > dostupnost ≥ 96,00 %		18%	36%	48%
96,00 % > dostupnost		21%	40%	52%

2.2. Doba opravy závady

V případě, že doba opravy jednotlivé závady, která má příčinu na straně poskytovatele, přesáhne smluvenou maximální dobu opravy od okamžiku vzniku závady, náleží účastníkovi smluvní sankce. Smluvní sankce se počítá procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní službu po uplatnění všech slev.

Golden Net s.r.o.
Braunerova 563/7
180 00 Praha 8 – Libeň
Tel: 773 774 444

Doba opravy závady	Úroveň služby			
	SLA 0	SLA 1	SLA 2	SLA 3
Za každou další započatou hodinu nad sjednanou maximální dobu opravy závady	0,0%	0,5%	1,0%	2,0%

Slevy za nedodržení Dostupnosti služby a Doby odstranění závady se sčítají; maximální celková sleva činí 100% měsíční ceny služby. Nárok na snížení ceny má jen Uživatel, který bude mít vyrovnány splatné závazky za poskytování služeb elektronických komunikací vůči Poskytovateli.

Doba opravy je definována jako čas daný začátkem **Závady** (3.3) a ukončením **Závady** (3.6)

3 Vymezení pojmů a provoz SLA DS

3.1 Sledované období z hlediska SLA DS

Dodržování garantovaných parametrů se sleduje vždy v průběhu jednoho kalendářního měsíce. Vyhodnocení parametrů garantovaných v SLA se provede v měsíci následujícím po sledovaném období. V měsíci následujícím po sledovaném období rovněž dojde ke snížení ceny Služeb poskytnutých v tomto sledovaném období, pokud ve sledovaném období nebyly garantované parametry dodrženy.

3.2 Závada provozu přípojky Služby

Závadou přípojky DS se rozumí stav, kdy jeden nebo více parametrů přípojky DS jsou horší než technické parametry uvedené v technické specifikaci dané přípojky DS nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn z důvodů na straně Poskytovatele.

Do doby závady pro výpočet měsíční dostupnosti služby se nezapočítává:

- doba závady na vnitřním vedení nebo na koncovém zařízení, které není ve správě Poskytovatele,
- doba závady, způsobená výpadkem napájení, které nezajišťuje Poskytovatel, případně závady způsobené Uživatelem nebo činností vykonávanou osobou Uživatelem pověřenou,
- doba na zajištění nutné spolupráce ze strany Uživatele,
- doba, vzniklá neumožněním přístupu pracovníků údržby Poskytovatele za účelem opravy poruchy (viz odst.3.5.),
- doba, vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Uživatele.

3.3. Příjem závad

Centrum Poskytovatele pro příjem hlášení závad přípojek DS je nepřetržitě dostupné na telefonu +420 773 774 444. Nahlášení závady přípojky DS se řídí následující procedurou:
Uživatel:

- Nahlásí označení přípojky DS (typ služby, adresa zřízení, název dle předávacího protokolu)
- Nahlásí svoji identifikaci (osoba/obchodní firma/adresa).
- Uvede údaje o závadě (včetně stavu napájení, kabelů a koncových zařízení ve správě Uživatele)
- Odsouhlasí čas začátku závady s operátorem Poskytovatele

Operátor Poskytovatele:

- Ohlásí svoji identifikaci
- Provede první analýzu problému
  Prověří stav prvků technologie Poskytovatele použitých pro zajištění služby.
  Odstraní problém prostředky vzdáleného řízení (pokud je to možné)

Golden Net s.r.o.
Braunerova 563/7
180 00 Praha 8 – Libeň
Tel: 773 774 444

- Potvrdí převzetí závady od Uživatele
- Odsouhlasí čas začátku závady s Uživatelem

Za začátek závady se pro určení doby trvání závady přípojky DS považuje čas jejího ohlášení, na kterém se operátor Provozovatele a kontaktní osoba Uživatele dohodnou.
V případě, že Uživatelovi není známo přesné označení přípojky DS a Poskytovatel musí identifikovat reklamovanou přípojku DS z databáze, považuje se za začátek závady doba, kdy byla přípojka DS úspěšně identifikována.

3.4. Odezva na hlášení o závadě a diagnostika

Doba mezi začátkem závady a informováním Uživatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení je nazývána „DOBA ODEZVY“. Její délka je garantována úrovní služby SLA DS.

Zaměstnanec Poskytovatele, řešící závadu, po získání dostatečných informací sdělí kontaktní osobě Uživatele následující informace:

- Označení přípojky DS
- Název/obchodní firma (jméno) Uživatele
- Jméno operátora a jeho pracoviště
- Číslo závady (číslo ticketu otevřeného pro nahlášenou závadu)
- S Uživatelem odsouhlasený začátek závady
- Příčinu výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR ...atd.).
- Rozhodnutí (založené na výsledku diagnostiky, pokud byla možná) o nutnosti vyslání pracovníků údržby k další lokalizaci závady či její opravě až do místa ukončení přípojky DS v objektu Uživatele.
- Opatření podniknutá k opravě závady a předpokládaný čas jejího ukončení.

Tyto informace budou Uživatelovi sděleny dohodnutým způsobem v době stanovené úrovní SLA DS.

3.5. Přerušení závady

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup servisní čety Poskytovatele k telekomunikačnímu zařízení umístěnému v prostorách Uživatele, je Uživatel povinen tento přístup umožnit. Pokud Uživatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času závady. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Uživatele faxem nebo e-mailem nebo telefonicky a zároveň se Uživatelem dohodne čas, kdy bude přístup servisní čety Poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu servisní čety Poskytovatele k telekomunikačnímu zařízení je pak načítání času závady obnoveno.

3.6. Ukončení závady

Závada je vždy ukončena tehdy, když všechny parametry dané přípojky DS, na které byla identifikována závada, jsou lepší nebo shodné s technickými parametry, uvedenými v technické specifikaci této dané přípojky DS.
Závada je ukončena na základě odsouhlasení ukončení závady s Uživatelem. Hlášení o ukončené závadě sdělí Poskytovatel Uživatelovi dohodnutým způsobem telefonem , faxem případně e-mailem. Toto hlášení obsahuje:

- Označení přípojky DS
- Název (jméno) Uživatele
- Jméno operátora a jeho pracoviště
- Číslo závady (číslo ticketu otevřeného pro nahlášenou závadu)
- Se Uživatelem odsouhlasený začátek závady
- Příčinu výpadku (obecně: závada zařízení, závada na trase, mimo území ČR ...atd.).
- Se Uživatelem odsouhlasený konec závady
- Textovou poznámku v případě potřeby bližšího vysvětlení

Golden Net s.r.o.
Braunerova 563/7
180 00 Praha 8 – Libeň
Tel: 773 774 444

3.7. Uzavření závady

Pokud Uživatel nevznese do 4 hodin po prokazatelném odeslání Hlášení o ukončené závadě námitku k údajům v hlášení, je závada uzavřena a uložena do databáze. Další reklamace je možné uplatnit pouze u příslušného obchodního zástupce Poskytovatele.

3.8. Reklamace

Pokud Uživatel nesouhlasí s hodnocením ukončené závady, má možnost do 4 hodin po odeslání hlášení o ukončení závady údaje v hlášení reklamovat přímo u operátora, který závadu řešil. Po uplynutí této lhůty je závada uzavřena a reklamaci je možné uplatnit do 10. pracovního dne v měsíci, následujícím po hodnoceném období, u příslušného obchodního zástupce.
Pokud Uživatel nesouhlasí s údaji v měsíčním výpisu závad, může tyto své výhrady uplatnit do 10. pracovního dne v měsíci, následujícím po hodnoceném období, u příslušného obchodního zástupce.

3.9. Plánované výluky provozu u přípojek DS s SLA DS

Plánovaná výluka provozu je předem nahlášené a Uživatelem akceptované přerušení provozu. Doba výluky provozu se v tomto případě nepovažuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se nezapočítává. Plánované výluky přípojek DS oznámí Poskytovatel kontaktní osobě Uživatele z příslušného pracoviště Poskytovatele. Poskytovatel si vyhrazuje provést nejvýše 6 výluk provozu ročně pro zásadní změny v rozvoji a pro provedení pravidelné údržby a to v úhrnné délce přerušení poskytování služby maximálně 12 hodin ročně. Poskytovatel oznamuje Uživatelovi termíny plánovaných výluk a jejich předpokládanou délku dostatečně předem (minimálně 5 pracovních dnů předem). Pokud Poskytovatel nedodrží plánovaný termín výluky, je povinen převzít nefunkční přípojku DS do závady.

3.10. Výluky provozu v případě závad velkého rozsahu

V případě závad velkého rozsahu může Poskytovatel odstavit danou přípojku DS kdykoli, vždy však Uživatelovi nahlásí rozsah a předpokládanou dobu výluky přípojky DS. Výluka provozu se v tomto případě považuje za závadu a do výpočtu dostupnosti se započítává.

3.11. Události vyšší moci

Závady, způsobené živelnou pohromou (záplavy, požár, zemětřesení, plošné výpadky rozvodu elektrické energie atd.), válečným konfliktem nebo teroristickým útokem a nebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal, nejsou považovány za závady na straně Poskytovatele a nejsou započítávány ani do garantované dostupnosti, ani do garantované délky závady. Uživatelovi je v tomto případě vrácena poměrná část ceny za pronájem přípojky DS včetně poměrné části příplatku za SLA DS dle platných Podmínek.

3.12. Náhrada škody při neposkytnutí služby

Poskytovatel není povinen uhradit Uživatelovi náhradu škody, ušlého zisku ani jiné újmy, vzniklé v důsledku neposkytnutí služby SLA DS nebo vadného poskytnutí služby SLA DS.

4 Metoda výpočtu dostupnosti služby

Od doby nahlášení poruchového stavu společností Uživatele se začíná počítat doba nedostupnosti služby až do okamžiku odstranění poruchového stavu Poskytovatelem a vzájemného odsouhlasení konce doby poruchy.

Z kumulovaných provozních dob, kdy byly a kdy nebyly dodrženy smluvené parametry v průběhu kalendářního měsíce, je vypočítáván koeficient měsíční dostupnosti Kd jako podíl:

Golden Net s.r.o.
Braunerova 563/7
180 00 Praha 8 – Libeň
Tel: 773 774 444

$$Kd = \frac{(T_S - T_N)}{(T_S)} \times 100\ \%$$

kde:

Kd je koeficient měsíční dostupnosti služby

TS je definován jako doba trvání služby v daném měsíci,

TN je definován jako doba nedostupnosti služby v daném měsíci

přičemž platí:

- časy jsou počítány na celé minuty, dostupnost je vyjádřena v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa;
- doba trvání služby v měsíci T_S je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována;
- doba nedostupnosti služby T_N je období během doby trvání služby v měsíci, ve kterém služba nemohla být řádně užívána.
- U souhrnné dostupnosti služeb, popisující úroveň kvality více dílčích služeb, je T_S definována jako součet dob trvání jednotlivých dílčích služeb v daném měsíci a T_N je stanovena jako součet dob nedostupnosti jednotlivých dílčích služeb v daném měsíci
- Do doby T_N není započítán výpadek služby v době plánovaných oprav (PEW).
- Měsíční dostupnost Kd je vyhodnocována vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce.
- Za poruchu na lince je považován i stav kdy Frame Lost Ratio je vyšší než 10^{-6} při vytížení datového okruhu maximálně 95%.
- Pokud závada přesahuje z jednoho do následujícího měsíce, započítává se do dostupnosti pouze ta část závady, která proběhla ve sledovaném kalendářním měsíci.

5 Další obecná ustanovení

- Dosažení limitních hodnot garantovaných parametrů uvedených v tomto dokumentu je ještě považováno za splnění podmínek SLA.
- Smluvní sankce je uplatněna formou dobropisu z měsíční ceny za poskytované služby v daném měsíci.